



Code of Conduct

2705 Mountain View Drive
La Verne, CA 91750
Phone: (909) 593-4917 Fax: (909) 392-4390

www.livingathillcrest.org

Table of Contents

Scope of our Program	1
Compliance Officer	1
Compliance Program Management.....	2
Introduction.....	4
A Shared Responsibility	5
A Personal Obligation.....	5
Reporting Compliance Concerns	6
Compliance Line.....	6
Care Excellence	7
Resident Rights	7
Abuse and Neglect.....	8
Elder Justice Act.....	8
Resident Confidentiality/HIPAA.....	9
Resident Property	9
Providing Quality Care	9
Medical Services	10
Professional Excellence.....	10
Hiring and Employment Practices.....	10
Employee Screening.....	11
Licensure and/or Certification Verification.....	11
Employee Relations.....	11
Workplace Safety	12
Drug and Alcohol Abuse.....	12
Organizational Relations.....	12
Proprietary Information	13
Gifts.....	13
Business Courtesies	14
Conflict of Interest.....	14
Use of Property	14
Computers /Internet.....	15

Vendor Relationships.....	15
Marketing and Advertising	16
Regulatory Excellence.....	16
Billing and Business Practices	16
Referrals and Kickbacks	17
Inducements to Prospective Residents.....	17
Copyright Laws	18
Financial Practices and Controls	18
Fair Dealing	18
Document Creation, Use and Maintenance	18
Voluntary Disclosure	19
Government Investigations.....	19
Disciplinary Action	19
Compliance Questions.....	20
Conclusion.....	20

BRETHREN HILLCREST HOMES

Scope of our Program

Our Compliance and Ethics Program Code of Conduct covers the compliance issues, laws and regulations, and guidelines that are relevant to a provider of senior services including Senior Living Communities that provide a wide range of healthcare services. This includes but is not limited to Medicare and Medicaid regulatory issues; guidelines from the Office of Inspector General, Internal Revenue Service, and the Office of Civil Rights of the Department of Health and Human Services, Occupational Safety and Health Administration; as well as other federal and state regulatory and business issues. The program fosters a culture of compliance that promotes legal and ethical behavior in the workplace by creating processes that detect and prevent fraud, waste, abuse, and policy violations. **The Code of Conduct is supported by our compliance policies and procedures and should be read and understood jointly with those policies and procedures.**

We use the term Associate to define the various individuals who are associated with **Brethren Hillcrest Homes (Hillcrest)**. All individuals, including employees, contractors, volunteers, directors, and officers are members of our team in providing care and services to our residents. We use the term Resident to refer to individuals who receive the various types of healthcare and other services that we provide.

Any questions regarding the policies in this Code of Conduct, compliance policies, or related references, should be directed to your immediate supervisor, the Compliance Official, a member of the Compliance Committee, or the Compliance Officer.

Hillcrest is a Continuing Care Retirement Community licensed under the laws of California to provide the following services:

- Skilled Nursing
- Assisted Living
- Residential Living
- Home Care

Compliance Officer

The Friends Services for the Aging (FSA) Vice President of Compliance, Karla Dreisbach, CHC, CHPC, serves as our Compliance Officer. She has the responsibility to assist the Compliance Official, the CEO, and the Board of Directors in designing and overseeing efforts in establishing, maintaining, and monitoring compliance within our organization.

The Compliance Officer works with our Compliance Official and has direct reporting responsibility to the Board of Directors. The Compliance Officer is responsible for continued coordination with the Compliance Official for the development, implementation, training, monitoring, and enforcement activities related to the overall compliance program. The Compliance Officer is assisted by FSA Compliance Services Compliance Managers and Compliance Specialists in providing services to our organization.

Compliance Program Management

Our Board of Directors, through the President and CEO, carries the overall responsibility for creating a culture that values and emphasizes compliance and integrity.

Andrea Lopez-Lutz, CHC, has been appointed by the Board of Directors as the Compliance Official and is responsible for coordinating the day-to-day compliance activities in conjunction with the Compliance Officer. These activities include audits, responses to hotline calls, and leading the organization's Compliance Committee.

The **Hillcrest Compliance Committee** is comprised of members of the management team and other key staff positions. The Compliance Official is the chairperson for this committee. The committee meets at least quarterly, and more frequently as needed.

Dear Associate:

Hillcrest requires the highest standards of conduct from each Associate in order to maintain its outstanding reputation, strengthen the confidence of residents, associates, and family members, and to preserve the respect of its business partners.

In accordance with our core value of integrity, the Code of Conduct outlines the standards and expectations that you will be required to uphold throughout your employment at Hillcrest. These standards include (but are not limited to) the following:

- Be honest and truthful.
- Abide by Hillcrest policies and procedures.
- Obey the law at all times.
- Treat others with respect.
- Seek to avoid all conflicts of interest.
- Refuse to accept unauthorized gifts, favors, opportunities, things of value, or personal benefits as a result of one's position at Hillcrest from residents, resident family members, vendors, etc.
- Do not sell or offer services or products to residents or their families for personal gain.
- Report any and all allegations of resident abuse or neglect immediately to Hillcrest and appropriate government entities.
- Report observed compliance violations to your direct supervisor, Human Resources personnel, Corporate Compliance, or the Corporate Compliance Hotline at (800) 211-2713.

We have great hopes and high expectations for each of you. We look forward to the contributions each of you will make at Hillcrest as you join in our commitment to serve and enrich the lives of older persons through quality services and facilities. It is my hope and expectation that each of us will do so.

Respectfully,

Matthew Neeley
President and Chief Executive Officer

**Brethren Hillcrest Homes
Code of Conduct**

Introduction

The Code of Conduct is the foundation of the Compliance and Ethics Program. The Code of Conduct is a guide to appropriate workplace behavior and it is intended to help you make the right decisions if you are not sure how to respond to a situation. All Associates must comply with both the spirit and the letter of all federal, state, and local laws and regulations that apply to the healthcare and other services that our organization provides, as well as all laws that apply to our business dealings. Violations of these laws and regulations can result in severe penalties for us and the individuals we do work with including financial penalties, exclusion from participation in government programs, and, in some cases, imprisonment.

As Associates, we share a commitment to legal, ethical, and professional conduct in everything that we do. We support these commitments in our work each day, whether we care for residents, order supplies, prepare meals, keep records, pay invoices, or make decisions about the future of our organization.

The success of Hillcrest as a provider of healthcare and other services depends on you, your personal and professional integrity, your responsibility to act in good faith, and your obligation to do the right things for the right reasons.

The Compliance and Ethics Program provides principles and standards to guide you in meeting your legal, ethical, and professional responsibilities. As an Associate, you are responsible for supporting the Compliance and Ethics Program in every aspect of your workplace behavior. Your continued working relationship with our organization includes understanding and adhering to the Compliance and Ethics Program.

The Code of Conduct discusses the importance of:

Care Excellence – providing quality, compassionate, respectful, and clinically-appropriate care.

Professional Excellence – maintaining ethical standards of healthcare and business practices.

Regulatory Excellence – complying with federal and state laws, regulations, and guidelines that govern healthcare, housing services, and other services we provide.

A Shared Responsibility

Because we are in the business of caring for and providing services for others, it is critical that each of us adheres to appropriate standards of behavior. As individuals and as an organization, we are responsible to many different groups. We must act ethically and responsibly in our relations with:

- Residents and their families;
- Colleagues and co-workers;
- Volunteers and affiliated colleagues;
- Healthcare payers, including the federal and state governments;
- Regulators, surveyors, and monitoring agencies;
- Physicians, Nurse Practitioners, Physician Assistants;
- Vendors and contractors;
- Business associates; and
- The communities we serve.

Any compromise in our standards could harm our residents, our co-workers, and our organization. Like every organization that provides healthcare, we do business under very strict regulations and close governmental oversight. Fraud, waste, and abuse are serious issues. Sometimes even an innocent mistake can have significant consequences that could result in substantial penalties to **Hillcrest**.

All Associates are required to complete training on the Code of Conduct and the Compliance and Ethics Program as a condition of employment or business relationship. The Code of Conduct sets forth mandatory standards.

There is no justification for departing from the Code of Conduct regardless of the situation.

Every Associate is responsible for ensuring that he or she complies with the Code of Conduct and all policies and procedures. Any Associate who violates any of these standards and/or policies and procedures is subject to discipline up to and including termination.

A Personal Obligation

As we are each responsible for following the Code of Conduct in our daily work, we are also responsible for enforcing it. This means that you have a duty to report any problems you observe or perceive, regardless of your role.

As an Associate, you must help ensure that you are doing everything practical to comply with applicable laws. If you observe or suspect a situation that you believe may be unethical, illegal, unprofessional, or wrong, or you have a clinical, ethical, or financial concern, you must report it. You are expected to satisfy this duty by complying with the **Three Step Reporting Process**. If you fail to report noncompliance with the Code of Conduct, policies and procedures, or applicable federal or state laws, you will be subject to discipline up to and including termination. We have a zero tolerance for retaliation. No one may retaliate against a member who reports a concern in good faith.

Reporting Compliance Concerns

The Three Step Reporting Process

First, talk to your supervisor. He or she is most familiar with the laws, regulations, and policies that relate to your work.

Second, if you do not want to talk to your supervisor, seek out another member of the leadership team or someone from human resources.

Third, if you still have a concern, contact the Compliance Official, a member of the organization's Compliance Committee, or the Compliance Officer.

You may also call the toll free Compliance Line number at any time.

Compliance Line

Compliance Line at 800-211-2713

All calls are confidential and you may call *ANONYMOUSLY* if you choose.

The Compliance Line is available 24 hours a day, 7 days a week, for callers to report compliance-related issues. Concerns that are reported to the Compliance Line are taken seriously.

You can make calls to the Compliance Line without fear of reprisal, retaliation, or punishment for your actions. Anyone, including a supervisor, who retaliates against an Associate for contacting the Compliance Line or reporting a compliance issue in any other manner will be disciplined.

Care Excellence

Our most important job is providing quality care to our residents. This means offering compassionate support to our residents and working toward the best possible outcomes while following all applicable rules and regulations including the Medicare Conditions of Participation.

Resident Rights

Residents receiving healthcare and other services have clearly defined rights. A document describing these rights is provided to each resident upon admission and is posted in conspicuous locations throughout the organization for the residents' and your reference. To honor these rights, we must:

- Make no distinction in the admission, transfer, or discharge of a resident, or in the care we provide on the basis of race, gender, age, religion, national origin, disability, color, marital status, veteran status, medical condition, sexual orientation, or other protected class status, insurance, or financial status;
- Treat all residents in a manner that preserves their dignity, autonomy, self-esteem, and civil rights;
- Protect every resident from physical, emotional, verbal, or sexual abuse or neglect;
- Protect all aspects of resident privacy and confidentiality;
- Respect residents' personal property and money and protect it from loss, theft, improper use, and damage;
- Respect the right of residents and/or their legal representatives to be informed of and participate in decisions about their care and treatment;
- Respect the right of residents and/or their legal representatives to access their medical records as required by the Health Information Portability and Accountability Act (HIPAA);
- Recognize that residents have the right to consent to or refuse care and the right to be informed of the medical consequences of such refusal;
- Protect residents' rights to be free from physical and chemical restraints; and
- Respect the residents' right to self-determination and autonomy.

Abuse and Neglect

We will not tolerate any type of resident abuse or neglect – physical, emotional, verbal, financial, or sexual. Residents must be protected from abuse and neglect by Associates, family members, legal guardians, friends, or any other person. This standard applies to all residents at all times.

Federal law defines abuse as the willful infliction of injury, unreasonable confinement, intimidation, or punishment with resulting physical harm, pain, or mental anguish. This presumes that instances of abuse of all residents, even those in a coma, cause physical harm, or pain or mental anguish. Neglect means failure to provide goods and services necessary to avoid physical harm, mental anguish, or mental illness. The failure to follow a resident's care plan may constitute abuse.

The State of California defines abuse as:

Having occur[red] when any person who, under circumstances or conditions likely to produce great bodily harm or death, willfully causes or permits any elder or dependent adult, with knowledge that he or she is an elder or a dependent adult, to suffer, or inflicts thereon unjustifiable physical pain or mental suffering, or having the care or custody of any elder or dependent adult, willfully causes or permits the person or health of the elder or dependent adult to be injured, or willfully causes or permits the elder or dependent adult to be placed in a situation in which his or her person or health is endangered.

Any Associate who abuses or neglects a resident is subject to termination.

In addition, legal or criminal action may be taken.

*Abuse and neglect MUST BE REPORTED IMMEDIATELY
to your supervisor or other member of management.*

Elder Justice Act

The Elder Justice Act requires timely reports of any reasonable suspicion of a crime against a resident of a long term care facility. You must report your reasonable suspicion to the California Department of Public Health Services and the Department of Social Services and local law enforcement within two (2) hours if the suspected crime involves serious bodily injury or within 24 hours if the suspected crime does not involve serious bodily injury.

***DO NOT call the Compliance Line for allegations of abuse or neglect.
Report abuse or neglect immediately to your supervisor!***

Resident Confidentiality/HIPAA

All Associates must use and disclose medical, financial, or personal information only in a manner consistent with the HIPAA Privacy policies and procedures and state and federal law. You are responsible for keeping resident protected health information (PHI) confidential. PHI is defined as individually identifiable health information that is transmitted or maintained in any form or medium, including electronic health information.

Any unauthorized exposure of PHI which compromises the security or privacy of information is a potential breach.

If you become aware of a breach of any protected or sensitive information it is important that you report it immediately to your supervisor or the Privacy Officer.

If the disclosure results in a breach, **Hillcrest** must investigate and comply with all state and federal HIPAA regulations for breach notification.

Resident Property

Associates must respect residents' personal property and protect it from loss, theft, damage, or misuse. Associates who have direct access to resident funds (e.g., resident trust funds) must maintain accurate records and accounts.

Providing Quality Care

As a CCRC, our primary commitment is to provide the care, services, and resources necessary to help each resident reach or maintain his or her highest possible level of physical, mental, and psychosocial well-being. **Hillcrest** has policies and procedures and provides training and education to help each Associate strive to achieve this goal.

Our care standards include:

- Accurately assessing the individual needs of each resident and developing interdisciplinary care plans that meet those assessed needs;
- Reviewing goals and plans of care to ensure that the residents' ongoing needs are being met;
- Providing only medically necessary, physician prescribed services and products that meet the residents' clinical needs;

- Confirming that services and products (including medications) are within accepted standards of practice for the resident's clinical condition;
- Ensuring that services and products are reasonable in terms of frequency, amount, and duration;
- Measuring clinical outcomes and resident satisfaction to confirm that quality of care goals are met;
- Providing accurate and timely clinical and financial documentation and record keeping;
- Ensuring that residents' care is given only by properly licensed and credentialed providers with appropriate background, experience, and expertise;
- Reviewing resident care policies and procedures and clinical protocols to ensure that they meet current standards of practice; and
- Monitoring and improving clinical outcomes through a Quality Assurance Performance Improvement (QAPI) Committee with established benchmarks.

Medical Services

We are committed to providing comprehensive, medically necessary services for our residents. The Medical Director provides oversight to physicians and other medical providers and services as defined by state and federal regulations. The Medical Director oversees the care and treatment policies and is actively involved in the Quality Assurance Performance Improvement (QAPI) Committee.

Professional Excellence

The professional, responsible, and ethical behavior of every Associate reflects on the reputation of our organization and the services we provide. Whether you work directly with residents or in other areas that support resident services, you are expected to maintain our standards of honesty, integrity, and professional excellence, every day.

Hiring and Employment Practices

Hillcrest is committed to fair employment practices. When hiring and evaluating, we:

- Comply with federal, state, and local Equal Employment Opportunity laws, hiring the best qualified individuals regardless of age, ancestry, color, disability (mental or physical), engaging in a protected activity, gender, gender identity or expression, genetic information, marital status, medical condition, military veteran status, national origin, political affiliation, pregnancy, race, religion, sex, and sexual orientation. All promotions, transfer evaluations, compensation, and disciplinary actions also follow this policy.
- Conduct employment screenings to protect the integrity of our workforce and welfare of our residents and Associates.

- Require all who need licenses or certifications to maintain their credentials in compliance with state and federal laws. Documentation of licenses or certifications must be provided.

Associate Screening

Associates are screened in accordance with federal and state law to ensure the safety of our residents. Screening procedures have been implemented and are conducted prior to hire and at a minimum of quarterly thereafter.

Hillcrest is prohibited by federal law from employing, retaining, or contracting with anyone who is excluded from any federal or state funded programs. Screening of all Associates through the Office of Inspector General's List of Excluded Individuals and Entities, GSA's System of Award Management, and the California Medi-Cal Suspended and Ineligible Provider List database is conducted prior to hire and at a minimum of quarterly thereafter.

As long as you are employed or affiliated with **Hillcrest**, you must immediately report to your supervisor:

- If you are arrested or indicted for a criminal offense;
- If you are convicted of an offense that would preclude employment in a healthcare facility;
- If action has been taken against your license or certification; or
- If you are excluded from participation in a federal or state healthcare program.

Licensure and/or Certification Verification

We are committed to ensuring that only qualified professionals provide care and services to residents. Practitioners and other professionals treating residents must abide by all applicable licensing, credentialing and certification requirements. In addition, every effort is made to validate licenses and certification through the appropriate state or federal agency.

Employee Relations

To maintain an ethical, comfortable work environment, staff must:

- Refrain from any form of sexual harassment or violence in the workplace;
- Treat all colleagues and co-workers with equal respect, regardless of their national origin, race, color, religion, sexual orientation, age, gender identity, (specific to organization policy) or disability;
- Protect the privacy of other Associates by keeping personal information confidential and allowing only authorized individuals access to the information;

- Not supervise or be supervised by an individual with whom they have a close personal relationship; and
- Behave professionally and use respectful communication at all times.

Workplace Safety

Maintaining a safe workplace is critical to the well-being of our residents, visitors, and co-workers. That is why policies and procedures have been developed describing the organization's safety requirements. Every Associate should become familiar with safety regulations and emergency plans regarding fire and disaster in his or her work area.

In addition to organizational policies, we must abide by all environmental laws and regulations. You are expected to follow organizational safety guidelines and to take personal responsibility for helping to maintain a secure work environment. If you notice a safety hazard, you must take action to correct it if you can or to report it to your supervisor immediately.

Drug and Alcohol Abuse

We are committed to maintaining a team dedicated and capable of providing quality resident services. To that end, you are prohibited from consuming any substance that impairs your ability to provide quality services or otherwise perform your duties.

You may never use, sell, or bring on our property alcohol, illegal drugs, and/or narcotics or report to work under the influence of alcohol, illegal drugs, and/or narcotics. For an Associate who appears to have work performance problems related to drug or alcohol use, a drug and alcohol screening will be conducted and appropriate action will be taken, if necessary.

Illegal, improper, or unauthorized use of any controlled substance that is intended for a resident is prohibited. If you become aware of any improper diversion of drugs or medical supplies, you must immediately report the incident to your department supervisor, the Compliance Official, the Compliance Officer, or the Compliance Hotline. Failure to report a known instance of noncompliance with this policy may result in disciplinary action against the Associate, up to and including termination.

Organizational Relations

Professional excellence in organizational relations includes:

- Complying with federal tax law to maintain tax exempt status under section 501(c)(3) of the Internal Revenue Code;
- Maintaining company privacy and keeping proprietary information confidential;

- Avoiding outside activities or interests that conflict with responsibilities to **Hillcrest** and reporting such activity or interest prior to and during employment;
- Allowing only designated management staff to report to the public or media; and
- Requiring that **Hillcrest** complies with the licensing and certification laws that apply to its business.

Proprietary Information

In the performance of your duties you, may have access to, receive, or may be entrusted with confidential and/or proprietary information that is owned by **Hillcrest** and that is not presently available to the public. This type of information should never be shared with anyone outside the organization without authorization from a member of the leadership team.

Examples of proprietary information that should not be shared include:

- Resident and Associate data and information;
- Details about clinical programs, procedures, and protocols;
- Policies, procedures, and forms;
- Training materials;
- Current or future charges or fees or other competitive terms and conditions;
- Current or possible negotiations or bids with payers or other clients;
- Compensation and benefits information for staff;
- Stocks or any kind of financial information; and
- Market information, marketing plans, or strategic plans.

Gifts

You may not accept any tips or gratuities from residents and you may not receive individual gifts from residents. You may not give gifts to residents.

Associates may accept gifts from “gift funds” established from resident funds so long as the gifts provided to employees are of equal value and the contributions by residents to the “gift fund” are voluntary and anonymous such that there is no way for an employee who benefits from the fund to determine whether a resident contributed to the fund.

You may not borrow money from nor lend money to residents; nor may you engage with residents in the purchase or sale of any item. No Associate may accept any gift from a resident under a will or trust instrument except in those cases where they are related by blood or marriage.

Associates may not serve as a resident’s executor, trustee, administrator, or guardian or provide financial services or act under a power of attorney for a resident except in those

cases where they are related by blood or marriage unless otherwise allowed by state law.

Business Courtesies

Hillcrest prohibits any Associate from offering, giving, soliciting, or accepting business or professional courtesies including entertainment and gifts that could be interpreted as attempts to influence decision making. Under no circumstances will an Associate solicit or accept business courtesies, entertainment, or gifts that depart from the Business Gifts and Entertainment policy.

Conflict of Interest

A conflict of interest exists any time your loyalty to the organization is, or even appears to be, compromised by a personal interest. There are many types of conflict of interest and these guidelines cannot anticipate them all, however the following provide some examples:

- Financial involvement with vendors or others that would cause you to put their financial interests ahead of **Hillcrest's** interests;
- Associate/Officer participation in public affairs, corporate or community directorships, or public office;
- An immediate family member who works for a vendor or contractor doing business with **Hillcrest** and who is in a position to influence your decisions affecting the work of the organization;
- Participating in transactions that put your personal interests ahead of **Hillcrest** or cause loss or embarrassment to the organization;
- Taking a job outside of **Hillcrest** that overlaps with your normal working hours or interferes with your job performance; or
- Working for **Hillcrest** and another vendor that provides goods or services at the same time.

All Associates must seek guidance and approval from our CEO or Compliance Official before pursuing any business or personal activity that may constitute a conflict of interest.

Use of Property

We must protect the assets of the organization and ensure their authorized and efficient use. Theft, carelessness, and waste have a direct impact on the organization's viability. All assets must be used solely for legitimate business purposes.

Everyone must make sure that they:

- Only use property for the **Hillcrest's** business, not personal use;

- Exercise good judgment and care when using supplies, equipment, vehicles, and other property; and
- Respect copyright and intellectual property laws; or
- If unable to assess the copyright or intellectual property laws, never copy material and/ or download software.

Computers /Internet

Associates are expected to use computers, email, and internet/intranet systems appropriately and according to the established policy and procedure. You are not permitted to use the Internet for improper or unlawful activity or download any games or music without prior approval.

Internet use can be tracked and how you use your time on the Internet may be monitored. You should have no expectation of privacy when you use our computers, email, and internet/intranet system. **Hillcrest** has the right to sanction or discipline employees who violate the Code of Conduct in a digital, cyber, or other non-face-to-face environment. You should be familiar with our Social Media policy and abide by it.

Vendor Relationships

We take responsibility for being a good client and dealing with vendors honestly and ethically. We are committed to fair competition among prospective vendors and contractors for our business. Arrangements between **Hillcrest** and its vendors must always be approved by management. Certain business arrangements must be detailed in writing, and approved by management. Agreements with contractors and vendors who receive resident information, with the exception of care providers, will require a Business Associate Agreement (BAA) with the organization as defined by HIPAA. Contractors and vendors who provide resident care, reimbursement, or other services to resident beneficiaries of federal and/ or state healthcare programs are subject to the Code of Conduct and must:

- Maintain defined standards for the products and services they provide to us and our residents;
- Comply with all policies and procedures as well as the laws and regulations that apply to their business or profession;
- Maintain all applicable licenses and certifications and provide evidence of sanction screening, current workers compensation, and liability insurance as applicable; and
- Require that their employees comply with the Code of Conduct and the Compliance and Ethics Program and related training as appropriate.

Marketing and Advertising

We use marketing and advertising activities to educate the public, increase awareness of our services, and recruit new Associates. These materials and announcements, whether verbal, printed, or electronic, will present only truthful, informative, non-deceptive information.

Regulatory Excellence

Because we are in healthcare, we must follow the many federal, state, and local laws that govern our business. Keeping up with the most current rules and regulations is a big job – and an important one. We are all responsible for learning and staying current with the federal, state, and local laws, rules, and regulations, as well as the policies and procedures that apply to our job responsibilities.

Billing and Business Practices

We are committed to operating with honesty and integrity. Therefore, all Associates must ensure that all statements, submissions, and other communications with residents, prospective residents, the government, suppliers, and other third parties are truthful, accurate, and complete.

We are committed to ethical, honest billing practices and expect you to be vigilant in maintaining these standards at all times. We will not tolerate any false or inaccurate coding or billing. Any Associate who knowingly submits a false claim, or provides information that may contribute to submitting a false claim such as falsified clinical documentation, to any payer – public or private – is subject to termination. In addition, legal or criminal action may be taken.

Prohibited practices include, but are not limited to:

- Billing for services or items that were not provided or costs that were not incurred;
- Duplicate billing - billing items or services more than once;
- Billing for items or services that were not medically necessary;
- Assigning an inaccurate code or resident status to increase reimbursement;
- Providing false or misleading information about a resident's condition or eligibility;
- Failing to identify and refund credit balances;
- Submitting bills without supporting documentation;
- Soliciting, offering, receiving, or paying a kickback, bribe, rebate, or any other remuneration in exchange for referrals; and/or
- Untimely entries into medical records.

If you observe or suspect that false claims are being submitted or have knowledge of a prohibited practice, you must immediately report the situation to a supervisor, the Compliance Official, the Compliance Officer, or call the Compliance Hotline. Failure to report a known prohibited practice will subject you to disciplinary action up to and including termination.

Referrals and Kickbacks

Associates and related entities often have close associations with local healthcare providers and other referral sources. To demonstrate ethical business practices, we must make sure that all relationships with these professionals are open, honest, and legal.

Resident referrals are accepted based solely on the clinical needs and our ability to provide the services. **Hillcrest** never solicits, accepts offers, or gives anything of value in exchange for resident referrals or in exchange for purchasing or ordering any good or service for which payment is made by a federal health care program. Anything of value includes any item or service of value including cash, goods, supplies, gifts, "freebies," improper discounts or bribes.

Accepting kickbacks is against our policies and procedures and is also against the law. A kickback is anything of value that is received in exchange for a business decision such as a resident referral. To assure adherence to ethical standards in our business relationships, you must:

- Verify all business arrangements with physicians or other healthcare providers or vendors in a written document; and
- Comply with all state and federal regulations when arranging referrals to physician-owned businesses or other healthcare providers.

You cannot request, accept, offer, or give any item or service that is intended to influence – or even appears to influence – the referral, solicitation, or provision of healthcare service paid for by any private or commercial healthcare payer or federal or state healthcare program, including Medicare and Medicaid, or other providers.

Inducements to Prospective Residents

You may not provide anything of value including goods, services, or money to prospective residents or any beneficiary of a federal or state healthcare program that you know or should know will likely influence that person's selection of a provider of healthcare services.

For the purposes of this policy, anything of value includes but is not limited to any waiver of payment, gift, or free service that exceeds a value of \$10 per item or \$50 annually in total. If you

have a question about whether a particular gift or service would be considered “of value,” ask your supervisor or the Compliance Official.

Copyright Laws

Most print and electronic materials are protected by copyright laws. Associates are expected to respect these laws and not reproduce electronic print or printed material without obtaining permission as required by the writer or publisher. When in doubt, ask your supervisor.

Financial Practices and Controls

Ensuring that financial and operating information is current and accurate is an important means of protecting assets. Each one of us must make sure that all information provided to bookkeepers, accountants, reimbursement staff, internal and external auditors, and compliance staff are accurate and complete. This includes ensuring the accuracy of clinical documentation which supports our reimbursement. We must also comply with federal and state regulations when maintaining clinical records, accounting records and financial statements, and cooperate fully with internal and external audits.

Fair Dealing

All Associates must deal fairly with residents, suppliers, competitors, and each other. No Associate, manager, or director shall take unfair advantage of anyone through manipulation, concealment, abuse of privileged information, misrepresentation of material facts, or any other unfair dealing practice.

Document Creation, Use, and Maintenance

Every Associate is responsible for the integrity and accuracy of documents, records, and e-mails including, but not limited to, resident medical records, billing records, and financial records. No information in any record or document may ever be falsified or altered.

You must not disclose, internally or externally, either directly or indirectly, confidential information except on a **need to know** basis and in the performance of your duties. Disclosure of confidential information externally must follow organization policies.

Upon termination of employment, you must promptly return all confidential information, medical and/or business, to the organization. Examples of confidential business information include potential or threatened litigation, litigation strategy, purchases or sales of substantial assets, business plans, marketing strategies, organizational plans, financial management, training materials, fee schedules, department performance metrics, and administrative policies.

Voluntary Disclosure

It is our policy to voluntarily report known overpayments and any improper/irregular conduct, including fraudulent conduct, which affects any federal or state healthcare program. Reporting will be completed within the time frames identified under the Patient Protection and Affordable Care Act.

Government Investigations

Hillcrest is committed to cooperating with requests from any governmental inquiry, audit, or investigation. You are encouraged to cooperate with such requests, conscious of the fact that you have the following rights:

- You have the right to speak or decline to speak;
- You have the right to speak to an attorney before deciding to be interviewed; and
- You can insist that an attorney be present if you agree to be interviewed.

In complying with our policy you must not:

- Lie or make false or misleading statements to any government investigator or inspector;
- Destroy or alter any records or documents;
- Attempt to persuade another Associate or any person to give false or misleading information to a government investigator or inspector; or
- Be uncooperative with a government investigation.

If you receive a subpoena or other written or oral request for information from the government or a court, contact your supervisor, the Compliance Official, or the Compliance Officer before responding.

Disciplinary Action

Disciplinary action will be taken against anyone who fails to act in accordance with this Code of Conduct, the Compliance and Ethics Program, supporting policies and procedures, and applicable federal and state laws. Disciplinary action may be warranted in relation to violators of the Compliance and Ethics Program and to those who fail to detect violations or who fail to respond appropriately to a violation, whatever their role in the organization. When taking disciplinary action against an Associate, we will utilize standard disciplinary processes which may lead to the termination of business relationships and agreements. The Compliance Officer may initiate and recommend corrective or disciplinary action against an Associate through the Compliance Official and President and CEO and may also monitor appropriate implementation of the disciplinary process. Hillcrest will discipline anyone who engages in prohibited retaliatory conduct.

Compliance Questions

The laws applicable to our operations are numerous and complicated. When you are not sure whether a particular activity or practice violates the law or the Compliance and Ethics Program, you should not guess the correct answer. Instead, you should immediately seek guidance from your department supervisor or the Compliance Official. You will not be penalized for asking compliance-related questions. In fact, we are intent on creating a culture in which you should feel comfortable asking questions to ensure you understand the duties that are imposed upon you under this Code of Conduct, the Compliance and Ethics Program, and other applicable federal and state laws.

Conclusion

The Compliance and Ethics Program is critical to **Hillcrest's** continued success. You are crucial in ensuring the integrity of **Hillcrest**. The Code of Conduct and the Compliance and Ethics Program set standards for the legal, professional, and ethical conduct of our business. Some key points to remember are:

- **Hillcrest** and all of our Associates are committed to personal and organizational integrity, to acting in good faith, and to being accountable for our actions.
- The Code of Conduct and the Compliance and Ethics Program prepare us to deal with the growing complexity of ethical, professional, and legal requirements of delivering healthcare in the CCRC environment.
- The Compliance and Ethics Program is an ongoing initiative designed to foster a supportive work environment, provide standards for clinical and business conduct, and offer education and training opportunities for Associates.

The success of **Hillcrest's** Compliance and Ethics Program depends on our commitment to act with integrity, both personally and as an organization. As an Associate, your duty is to ensure that the organization is doing everything practicable to comply with applicable laws. You are expected to satisfy this duty by performing your responsibilities in accordance with professional standards, the regulations guiding our business practices, and our policies and procedures.

Your Compliance Official

Andrea Lopez-Lutz, MSG, RCFE, CHC
(909) 392-4313

Your Compliance Officer

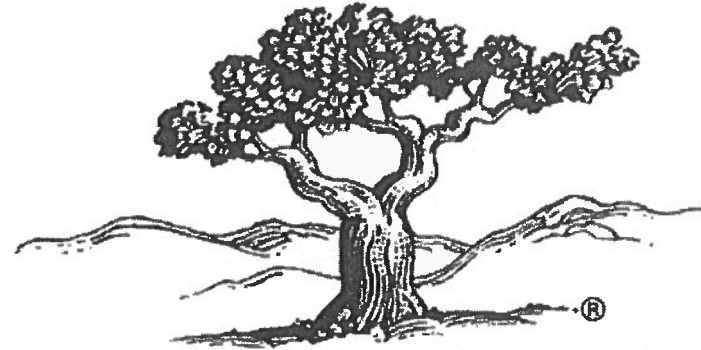
Karla Dreisbach, CHC, CHPC
215-646-0720

FSA Compliance Services

Friends Services for the Aging (FSA), along with the Brethren, Mennonite, and Quaker organizations involved in providing services to the elderly, have established a collaborative Compliance and Ethics Program known as FSA Compliance and Risk Management Services.

FSA
670 Sentry Parkway
Suite 120
Blue Bell, PA, 19422-2325
215-646-0720

Orig. Jan 2009
Rev. Aug 2017
Aug 2018
Jun 2019
May 2020
Jun 2021



HILLCREST

Código de Conducta

2705 Mountain View Drive
La Verne, CA 91750
Teléfono: (909) 392-4000 Fax: (909) 392-4390

www.livingathillcrest.org

Tabla de contenidos

Alcance de nuestro programa	1
Responsable de Cumplimiento	1
Gerencia del programa de cumplimiento.....	2
Introducción	4
Una responsabilidad compartida.....	5
Una obligación personal.....	6
Informar inquietudes de cumplimiento.....	6
Línea telefónica de cumplimiento.....	7
Excelencia en el cuidado.....	8
Derechos de los residentes	8
Abuso o negligencia	9
Ley de justicia de los ancianos.....	9
Confidencialidad de los residentes/HIPAA	10
Propiedad de los residentes	10
Brindar cuidado de calidad.....	10
Servicios médicos	11
Excelencia profesional	11
Prácticas de contratación y empleo	12
Investigación de los empleados	12
Verificación de licencias y/o certificaciones	13
Relaciones entre los empleados.....	13
Seguridad en el lugar de trabajo	13
Abuso de alcohol y drogas.....	13
Relaciones organizacionales	14
Información privilegiada.....	14
Obsequios	15
Atenciones comerciales	15
Conflicto de intereses.....	16
Uso de la propiedad.....	16
Computadoras / Internet.....	17

Relaciones con los proveedores.....	17
Mercadeo y publicidad.....	18
Excelencia regulatoria.....	18
Prácticas de facturación y comerciales.....	18
Referencias y comisiones.....	19
Incentivos a posibles residentes.....	20
Leyes de derechos de autor.....	20
Prácticas y controles económicos.....	20
Trato justo.....	20
Creación, uso y mantenimiento de documentos.....	21
Divulgación voluntaria.....	21
Investigaciones gubernamentales.....	21
Acción disciplinaria.....	22
Preguntas de cumplimiento.....	22
Conclusión.....	22

BRETHREN HILLCREST HOMES

Alcance de nuestro programa

Nuestro Código de Conducta de nuestro Programa de Cumplimiento y Ética cubre los asuntos de cumplimiento, leyes y regulaciones, y directrices que son relevantes para los proveedores de servicios a personas de la tercera edad incluyendo las Comunidades Residenciales para Personas de la Tercera Edad que brindan una amplia gama de servicios de atención médica. Esto incluye, pero no se limita a temas regulatorios de Medicare y Medicaid; directrices de la Oficina del Inspector General, Servicios de Impuestos Internos y la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos, la Administración de Salud y Seguridad Ocupacional; así como otros temas regulatorios y de negocios estatales y federales. El programa fomenta una cultura de cumplimiento y promueve la conducta legal y ética en el lugar de trabajo, creando procesos que detectan y previenen el fraude, residuos, abusos y violación de políticas. **El Código de Conducta es respaldado por nuestro cumplimiento de las políticas y procedimientos, que deben ser leídas y entendidas conjuntamente con dichas políticas y procedimientos.**

Utilizamos el término Asociado para definir las distintas personas que están asociadas con **Brethren Hillcrest Homes (Hillcrest)**. Todas las personas, incluyendo a los empleados, contratistas voluntarios, directores y oficiales son miembros de nuestro equipo para brindar cuidado y servicios a nuestros residentes. Utilizamos el término Residente para referirnos a los individuos que reciben distintos tipos de atención médica y otros servicios que nosotros proveemos.

Cualquier pregunta relacionada a las políticas en este Código de Conducta, políticas de cumplimiento o relacionadas a ellas, deben estar dirigidas a su supervisor inmediato, al Oficial de Cumplimiento, a algún miembro del Comité de Cumplimiento o al Responsable de Cumplimiento.

Hillcrest es una Comunidad de Retiro de Cuidado Continuo con licencia bajo las leyes de California para proveer los siguientes servicios:

- Enfermería especializada
- Vida asistida
- Vida residencial
- Cuidado en el hogar

Responsable de Cumplimiento

Los Servicios de Amigos de la Tercera Edad (FSA, Friends Services for the Aging) la Vice-presidente de Cumplimiento, Karla Dreisbach, Certificada en Cumplimiento de la Atención

Médica (CHC, Certified in Health Care Compliance), Certificada en el Cumplimiento de la Privacidad de la Atención Médica (CHPC, Certified in Healthcare Privacy Compliance), ejerce funciones como nuestra Responsable de Cumplimiento. Ella tiene la responsabilidad de asistir al Oficial de Cumplimiento, al CEO, y a la Junta de Directores en el diseño y vigilancia de los esfuerzos para establecer, mantener y supervisar el cumplimiento en nuestra organización.

El Responsable de Cumplimiento trabaja con nuestro Oficial de Cumplimiento y tiene la responsabilidad de informar directamente a la Junta de Directores. La Responsable de Cumplimiento es responsable de la coordinación continua con el Oficial de Cumplimiento para la aplicación de actividades de desarrollo, implementación, capacitación, supervisión relacionadas con el cumplimiento global del programa. El Responsable de Cumplimiento está asistido por los Gerentes de los Servicios de Amigos de la Tercera Edad y los Especialistas en Cumplimiento para prestar servicios en nuestra organización.

Gerencia del programa de cumplimiento

Nuestra Junta de Directores, a través del Presidente y el CEO, tienen la responsabilidad global de la creación de una cultura que valora y enfatiza el cumplimiento y la integridad.

Andrea Lopez-Lutz, CHC, fue nombrada por la Junta de Directores como la Oficial de Cumplimiento y es responsable de la coordinación de las actividades diarias de cumplimiento conjuntamente con la Responsable de Cumplimiento. Estas actividades incluyen auditorías, responsable de las llamadas telefónicas directas y de liderar el Comité de Cumplimiento de la organización.

El **Comité de Cumplimiento de Hillcrest** está compuesto de los miembros del equipo de gerencia y otros puestos esenciales. El Oficial de Cumplimiento es la persona que preside este comité. El comité se reúne al menos una vez cada trimestre y con mayor frecuencia en caso de ser necesario.

Estimado Asociado:

Hillcrest exige los estándares más altos de conducta de parte de cada Asociado para poder mantener una destacada reputación, fortalecer la confianza de los residentes, asociados, y familiares, además para preservar el respeto de nuestros socios comerciales.

En concordancia con nuestro valor fundamental de integridad, el Código de Conducta describe los estándares y expectativas que usted debe mantener a lo largo de su empleo en Hillcrest. Estos estándares incluyen (pero no se limitan) a lo siguiente:

- Ser honesto y sincero.
- Cumplir con las políticas y procedimientos de Hillcrest.
- Obedecer en todo momento las leyes.
- Tratar a los demás con respeto.
- Evitar todo conflicto de intereses.
- Rechazar cualquier obsequio, favores, oportunidades, cosas de valor no autorizadas, o beneficios personales como resultado de su cargo en Hillcrest de parte de residentes, familiares de residentes, proveedores, etc.
- No vender u ofrecer servicios o productos a residentes o sus familiares, para su ganancia personal.
- Informar todo tipo de alegato de abuso o negligencia de residentes inmediatamente a Hillcrest y las entidades gubernamentales pertinentes.
- Informar violaciones de cumplimiento observadas a su supervisor directo, personal de Recursos Humanos, Cumplimiento Corporativo o a la línea directa de Cumplimiento Corporativo al (800) 211-2713.

Tenemos grandes esperanzas y altas expectativas para cada uno de ustedes. Estamos ansiosos por ver las contribuciones que cada uno de ustedes harán en Hillcrest al unirse a nuestro compromiso de servir y enriquecer la vida de las personas mayores a través de servicios e instalaciones de calidad. Es mi esperanza y expectativa que cada uno de nosotros así lo haga.

Cordialmente,

Matthew Neeley
Presidente y Director General

Brethren Hillcrest Homes
Código de Conducta

Introducción

Este Código de Conducta es la base del Programa de Cumplimiento y Ética. El Código de Conducta es una guía para la conducta apropiada en el lugar de trabajo y pretender ayudarlo a tomar las decisiones correctas si no está seguro de cómo responder ante una situación. Todos los Asociados deben cumplir tanto con el espíritu y letra de todas las leyes y regulaciones federales, estatales y locales que apliquen a la atención médica y otros servicios que brinda nuestra organización, así como a todas las leyes que aplican al manejo de nuestro negocio. La violación de estas leyes y regulaciones pueden resultar en severas penalidades para nosotros y las personas con las que trabajamos, incluyendo penalidades económicas, exclusión en la participación de programas gubernamentales y, en algunos casos, prisión.

Como Asociados, compartimos el compromiso a una conducta legal, ética y profesional en todo lo que hacemos. Respaldamos estos compromisos en nuestro trabajo cada día, bien sea en el cuidado de los residentes, al ordenar suministros, preparar comidas, mantener registros, pagar facturas o tomar decisiones sobre el futuro de nuestra organización.

El éxito de Hillcrest, como proveedor de atención médica y otros servicios, depende de usted, su integridad personal y profesional, su responsabilidad de actuar de buena fe y su obligación de hacer lo correcto por las razones correctas.

El Programa de Cumplimiento y Ética brinda principios y estándares para guiarlo en el cumplimiento de sus responsabilidades legales, éticas y profesionales. Como Asociado, usted es responsable de fomentar el Programa de Cumplimiento y Ética en todos los aspectos de su conducta en el lugar de trabajo. Su continua relación laboral con nuestra organización incluye el entendimiento y la adhesión al Programa de Cumplimiento y Ética.

El Código de Conducta discute la importancia de:

Excelencia en el cuidado - brindar cuidado de calidad, compasivo, respetuoso y clínicamente apropiado.

Excelencia profesional - mantener estándares éticos de atención médica y prácticas comerciales.

Excelencia regulatoria - cumplir con las leyes, regulaciones y directrices federales y estatales que rigen la atención médica, servicios de alojamiento y otros servicios que brindamos.

Una responsabilidad compartida

Porque estamos en el negocio del cuidado y brindamos servicios a otros, es absolutamente necesario que cada uno de nosotros se adhiera a los estándares apropiados de conducta. Como individuos y como organización, somos responsables a muchos grupos diferentes. Debemos actuar de forma ética y responsable en relación con:

- Los residentes y sus familiares;
- Colegas y compañeros de trabajo;
- Voluntarios y colegas afiliados;
- Pagadores de servicios de atención médica, incluyendo el gobierno federal y el estatal;
- Reguladores, inspectores y agencias supervisoras;
- Médicos, enfermeros y asistentes de médicos;
- Proveedores y contratistas;
- Asociados comerciales; y
- Las comunidades a las cuales servimos.

Cualquier incumplimiento de nuestros estándares podría perjudicar a nuestros residentes, a nuestros compañeros de trabajo y a nuestra organización. Como toda organización que brinda atención médica, conducimos nuestro negocio bajo estrictas regulaciones y rigurosa vigilancia por parte del gobierno. Fraude, desperdicio y abuso son graves problemas. Algunas veces incluso un error inocente puede tener importantes consecuencias que pueden resultar en graves penalidades a Hillcrest.

Es necesario que todos los Asociados completen el entrenamiento del Código de Conducta y del Programa de Cumplimiento y Ética como condición de relación laboral y comercial. El Código de Conducta establece estándares obligatorios.

No existe ninguna justificación para el incumplimiento del Código de Conducta sin importar cuál sea la situación.

Cada Asociado es responsable de asegurar que él o ella cumpla con el Código de Conducta y todas las políticas y procedimientos. Cualquier Asociado que viole cualquiera de estos estándares y/o políticas y procedimientos está sujeto a un acto disciplinario que incluso puede incluir el cese de la relación laboral.

Una obligación personal

Cada uno de nosotros es responsable de seguir el Código de Conducta en nuestro trabajo diario y también somos responsables de hacerlo cumplir. Esto significa que usted tiene el deber de informar cualquier problema que observe o perciba, sin importar su rol.

Como Asociado, usted debe ayudar a asegurar que está haciendo todo para cumplir con las leyes aplicables. Si observa o sospecha una situación que usted cree que puede ser contrario a la ética, ilegal, poco profesional o incorrecto, o usted tiene una inquietud clínica, ética o financiera, usted debe informarla. Se espera que usted satisfaga este deber cumpliendo con este **Proceso De Informe De Tres Pasos**. Si usted no informa el incumplimiento del Código de Conducta, políticas y procedimiento o leyes federales o estatales aplicables, usted estará sujeto a medidas disciplinarias que pueden incluir hasta el cese de la relación laboral. Tenemos tolerancia cero a la represalia. Nadie puede tomar represalias en contra de algún miembro que informe una inquietud de buena fe.

Informar inquietudes de cumplimiento

El Proceso De Tres Pasos Para Informar

Primero, hable con su supervisor. Él o ella están más familiarizados con las leyes, regulaciones y políticas relacionadas a su trabajo.

Segundo, si no desea hablar con su supervisor, busque otro miembro del equipo directivo o alguien de recursos humanos.

Tercero, si aún tiene una inquietud, contacte al Oficial de Cumplimiento, a algún miembro del Comité de Cumplimiento o al Responsable de Cumplimiento.

También puede llamar, en cualquier momento, a la Línea Telefónica Gratuita De Cumplimiento.

Línea telefónica de Cumplimiento

Línea de Cumplimiento al 800-211-2713

Todas las llamadas son confidenciales y usted puede llamar de forma ANÓNIMA si así lo desea.

La Línea de Cumplimiento está disponible las 24 horas del día, 7 días de la semana, para que las personas informen temas relacionados al Cumplimiento. Tomamos seriamente todas las inquietudes informadas a la Línea de Cumplimiento.

Usted puede llamar a la Línea de Cumplimiento si temor a venganzas, represalias o castigos por sus acciones. Cualquiera, incluyendo un supervisor, que tome represalias en contra de un Asociado por contactar a la Línea de Cumplimiento o informar un asunto de Cumplimiento de cualquier otra forma será disciplinado.

Excelencia en el cuidado

Nuestro trabajo más importante es brindar cuidado de calidad a nuestros residentes. Esto significa ofrecer apoyo compasivo a nuestros residentes y trabajar para lograr el mejor resultado posible siguiendo todas las reglas y regulaciones aplicables incluyendo las Condiciones de Participación de Medicare.

Derechos de los Residentes

Los Residentes que reciben atención médica y otros servicios tienen derechos claramente definidos. A cada residente se le entrega un documento que describe estos derechos al momento de su admisión y está publicado en locaciones visibles a lo largo de la organización para referencia de los residentes y la suya propia. Para honrar estos derechos, nosotros debemos:

- No hacer ninguna distinción en la admisión, transferencia o dada de alta de un residente, o en el cuidado que prestamos basados en la raza, género, edad, religión, nacionalidad de origen, discapacidad, color, estado civil, estatus de veterano de guerra, condición médica, orientación sexual u otro estatus de clase protegida, seguro o estado económico;
- Tratar a todos los residentes de forma que preserve su dignidad, autonomía, autoestima y derechos civiles;
- Proteger a cada residente de abuso o negligencia física, emocional, verbal o sexual;
- Proteger todos los aspectos de la privacidad y confidencialidad de los residentes.
- Respetar la propiedad personal y dinero de los residentes y protegerlo de pérdida, robo, uso indebido y daño;
- Respetar los derechos de los residentes y/o sus representantes legales de ser informados y participar en las decisiones sobre su cuidado y tratamiento;
- Respetar los derechos de los residentes y/o sus representantes legales de acceder a los registros médicos tal y como lo estipula la Ley de Transferibilidad y Responsabilidad de Información Médica (HIPAA, Health Information Portability and Accountability Act).
- Reconoce que los residentes tienen el derecho a consentir o negar el cuidado y el derecho a ser informados de las consecuencias médicas de tal negativa.
- Proteger el derecho de los residentes a estar libres de cualquier restricción física o química; y
- Respetar los derechos de los residentes a la auto determinación y autonomía.

Abuso y negligencia

No toleraremos cualquier tipo de abuso a residentes o negligencia física, emocional, verbal, financiera o sexual. Los residentes deben estar protegidos de abuso y negligencia por parte de los Asociados, familiares, tutores legales, amigos o cualquier otra persona. Este estándar aplica a todos los residentes en todo momento.

Las leyes federales definen el abuso como la provocación intencional de una lesión, confinamiento injustificado, intimidación o castigo que resulte en daños físicos, dolor o angustia mental. Esto presume que cualquier caso de abuso a todos los residentes, incluso a aquellos en coma, que causen daños físicos, dolor o angustia mental. La negligencia significa no prestar bienes o servicios necesarios para evitar el daño físico, angustia mental o enfermedad mental. No seguir el plan de cuidado de un residente puede ser considerado como un abuso.

El estado de California define el abuso cuando:

Cualquier persona que, bajo circunstancias o condiciones que posiblemente puedan producir lesión física o la muerte, intencionalmente causa o permite, que cualquier anciano o adulto dependiente, con conocimiento de que él o ella es un anciano o adulto dependiente, padezca o inflija sobre este un dolor físico o sufrimiento emocional injustificable, o que bajo el cuidado o custodia de cualquier anciano o adulto dependiente, intencionalmente cause o permita que su integridad física o la salud del anciano o adulto dependiente padezca una lesión, o intencionalmente cause o permita que el anciano o adulto dependiente sea colocado en una situación por la cual su integridad física o su salud este bajo riesgo.

Cualquier Asociado que abuse o ignore a un residente está sujeto al cese de la relación laboral. Además, se pueden llevar a cabo acciones legales o penales. El abuso o la negligencia DEBEN SER INMEDIATAMENTE INFORMADAS a su supervisor u otro miembro de la gerencia.

Ley de justicia para el Anciano

La Ley de Justicia para el Anciano exige informes oportunos de cualquier sospecha razonable de un delito en contra de un residente en un instituto de cuidados de largo plazo. Usted debe informar su sospecha razonable al Departamento de Servicios de Salud Pública de California y a los Servicios Sociales y los cuerpos de seguridad locales, dentro de las dos (2) horas siguientes al delito que se sospecha implica una lesión corporal o dentro de las siguientes 24 horas si el delito que se sospecha no involucra una lesión corporal grave.

***NO llame a la Línea de Cumplimiento por alegatos de abuso o negligencia.
¡Informe el abuso o negligencia inmediatamente a su supervisor!***

Confidencialidad de los residentes / HIPAA

Todos los Asociados deben divulgar cualquier información médica, económica o personal solo de conformidad con las políticas de privacidad y procedimientos de HIPAA y las leyes estatales y federales. Usted es responsable por mantener la confidencialidad de la información de salud protegida (PHI, protected health information). PHI se define como la información médica de identificación individual que se transmite o mantiene de cualquier forma o medio, incluyendo información electrónica de salud.

Cualquier exposición no autorizada de PHI que comprometa la seguridad o privacidad de información es un potencial incumplimiento.

Si usted tiene conocimiento de cualquier incumplimiento de una información protegida o sensible es importante que lo informe inmediatamente a su supervisor o al Responsable de Privacidad.

Si la divulgación resulta en incumplimiento, Hillcrest deberá investigar y cumplir con todas las regulaciones estatales y federales de HIPAA para la notificación de un incumplimiento.

Propiedad de los Residentes

Los Asociados deben respetar la propiedad personal de los residentes y protegerla de pérdida, robo, daño o uso indebido. Los Asociados que tiene acceso directo a los fondos de los residentes (por ejemplo, fondos fiduciarios) deben mantener registros y cuentas precisas.

Brindar cuidado de calidad

Como Comunidad de Retiro de Cuidado Continuo (CCRC, Continuing Care Retirement Community), nuestro compromiso principal es brindar el cuidado, servicios y recursos necesarios para ayudar a cada residente a alcanzar o mantener su más alto nivel posible de bienestar físico, mental y psicológico. Hillcrest tiene políticas y procedimientos que brindan capacitación y educación que ayuda a cada Asociado a lograr esta meta.

Nuestros estándares de cuidado incluyen:

- Evaluación precisa de las necesidades individuales de cada residente y el desarrollo de planes de cuidado interdisciplinarios que cumplen esas necesidades evaluadas;
- Revisar las metas y planes de cuidado para asegurar que las constantes necesidades de los residentes sean satisfechas;
- Brindar solo los servicios y productos medicamente necesarios, prescrito por médicos que satisfagan las necesidades clínicas de los residentes;
- Confirmar que los servicios y productos (incluyendo medicamentos) están dentro de los estándares de práctica aceptados para la condición clínica del residente;
- Asegurar que los servicios y productos son razonables en términos de frecuencia, cantidad y duración;
- Medir los resultados clínicos y la satisfacción de los residentes para confirmar la calidad de las metas de cuidadas sean satisfechas;
- Brindar documentación y mantenimiento de registros clínicos y económicos precisos y oportunos;
- Asegurar que el cuidado de los residentes es provisto únicamente por proveedores debidamente licenciados y acreditados con los antecedentes, experiencia y experticia apropiados.
- Revisar las políticas de cuidado y procedimientos de los residentes, así como y los protocolos clínicos para asegurar que ellos cumplan los estándares de práctica vigentes; y
- Supervisar y mejorar los resultados clínicos a través del Comité de Mejora del Rendimiento del Control de Calidad (QAPI, Quality Assurance Performance Improvement) con puntos de referencias establecidos.

Servicios médicos

Estamos comprometidos a brindar servicios médicos integrales y necesarios para nuestros residentes. El Director Médico supervisa a los médicos y otros proveedores de salud y servicios tal y como está establecido en las regulaciones estatales y federales. El Director Médico supervisa las políticas de cuidado y tratamiento y está activamente involucrado en el Comité de Mejora del Rendimiento del Control de Calidad (QAPI).

Excelencia profesional

El comportamiento profesional, responsable y ético de cada Asociado refleja la reputación de nuestra organización y los servicios que prestamos. Bien sea que trabaje directamente con los residentes o en otras áreas de apoyo de los servicios a los residentes, se espera que mantenga cada día, nuestros estándares de honestidad, integridad y excelencia profesional.

Prácticas de contratación y empleo

Hillcrest está comprometido con las prácticas justas de empleo. Al contratar y evaluar, nosotros:

- Cumplimos con las leyes federales, estatales y locales de Igualdad de Oportunidades de Empleo, contratando los individuos más calificados sin importar su edad, origen, color, discapacidad (mental o física), su participación en una actividad protegida, género, identidad o expresión de género, información genética, estado civil, condición médica, estatus de veteranos de guerra, nacionalidad de origen, afiliación política, embarazo, raza, religión, sexo, y orientación sexual. Todas las promociones, evaluaciones de transferencia, compensación y acciones disciplinarias también cumplen con estas políticas.
- Las investigaciones de empleo se realizan para proteger la integridad de nuestra fuerza de empleo y el bienestar de nuestros residentes y Asociados.
- Es necesario que todo aquel que necesite licencias o certificaciones mantenga sus credenciales en cumplimiento de las leyes estatales y federales. Debe suministrar la documentación de licencias o certificaciones.

Investigación de los Asociados

Los Asociados son investigados en cumplimiento de las leyes federales y estatales para garantizar la seguridad de nuestros residentes. Se han implementado procedimientos de investigación y se realizan antes de la contratación y al menos una vez cada trimestre después de la contratación.

Hillcrest tiene prohibido por las leyes federales emplear, retener o contratar con alguien que haya sido excluido de cualquier programa financiado por el gobierno federal o estatal. Las investigaciones de todos los Asociados a través de la base de datos de la Lista de la Oficina del Inspector General de Personas y Entidades Excluidas, del Sistema de Gestión de Adjudicación de la Administración de Servicios Generales (GSA, General Services Administration), y la Lista de Proveedores Suspendidos e Inelegibles de Medi-Cal de California, se realiza antes de la contratación y al menos una vez cada trimestre después de la contratación.

Siempre que sea empleado o afiliado a **Hillcrest**, usted debe informar inmediatamente a su supervisor si:

- Usted fue arrestado o acusado de un delito;
- Si fue condenado por un delito que pueda impedir el empleo en un establecimiento de atención médica.
- Si se tomó una acción en contra de su licencia o certificación; o
- Si fue excluido de participar en un programa de atención médica federal o estatal.

Verificación de licencias y/o certificaciones

Nosotros estamos comprometidos en garantizar que solo profesionales calificados, prestan cuidados y servicios a los residentes. Los médicos y otros profesionales que tratan a los residentes deben respetar todos los requisitos aplicables a las licencias, credenciales y certificaciones. Además, se realizan todos los esfuerzos para validar las licencias y las certificaciones a través de las agencias federales y estatales.

Relaciones entre los empleados

Para mantener un entorno ético y cómodo de trabajo, el personal debe:

- Abstenerse de cualquier acoso o violencia sexual en el lugar de trabajo;
- Tratar a todos los colegas y compañeros de trabajo con igual respeto, sin importar su nacionalidad de origen, raza, color, religión, orientación sexual, edad, identidad de género, (específico a la política de la organización) o discapacidad;
- Proteger la privacidad de los demás Asociados Manteniendo la información personal confidencial y permitiendo solo a los individuos autorizados acceso a la información;
- No supervisar o ser supervisado por una persona con la que ellos tienen una relación personal; y
- Comportarse profesionalmente y utilizar comunicación respetuosa en todo momento.

Seguridad en el lugar de trabajo

Mantener un lugar de trabajo seguro es de vital importancia para nuestros residentes, visitantes y compañeros de trabajo. Es por eso que estas políticas y procedimientos fueron desarrollados describiendo los requisitos de seguridad de la organización. Cada Asociado debe familiarizarse con las regulaciones de seguridad y planes de emergencia relacionados a los incendios y desastres en su área de trabajo.

Además de las políticas organizacionales, debemos respetar todas las leyes y regulaciones ambientales. Se espera que usted siga las directrices de seguridad organizacional y que tome responsabilidad personal en ayudar a mantener un entorno seguro de trabajo. Si nota un riesgo de seguridad, debe tomar acción para corregirlo si puede hacerlo o informarlo inmediatamente a su supervisor.

Abuso de drogas y alcohol

Estamos comprometidos en mantener un equipo dedicado y capaz de prestar servicios de calidad a los residentes. A tal efecto, usted tiene prohibido consumir cualquier sustancia que afecte su habilidad de brindar servicios de calidad o de otra manera cumplir con sus deberes.

Usted nunca puede utilizar, vender o traer a su propiedad alcohol, drogas ilegales y/o narcóticos o asistir al trabajo bajo la influencia del alcohol, drogas ilegales y/o narcóticos. Si un Asociado que pareciera tener problemas para desempeñar su trabajo a causa del uso de drogas o alcohol, será sometido a una prueba de drogas y alcohol y se tomarán las acciones apropiadas, en caso de ser necesario.

Se prohíbe el uso ilegal, inapropiado o no autorizado de cualquier sustancia controlada que este destinada a un residente. Si tiene conocimiento de alguna desviación indebida de drogas o suministros médicos, usted debe informar el incidente inmediatamente al supervisor de su departamento, al Oficial de Cumplimiento, al Responsable de Cumplimiento o a la línea telefónica directa de Cumplimiento. No informar un caso de incumplimiento con esta política puede resultar en una acción disciplinaria en contra del Asociado, que puede llegar hasta el cese de la relación laboral.

Relaciones organizacionales

La excelencia profesional en las relaciones organizacionales, incluyen:

- Cumplir con las leyes federales de impuestos para mantener el estatus de exención de impuestos bajo la sección 501(c)(3) del Código de Impuestos Internos;
- Mantener la privacidad de la compañía y mantener la confidencialidad de información privilegiada;
- Evitar actividades en el exterior o intereses que entren en conflicto con las responsabilidades de **Hillcrest** e informar de tal actividad o interés a antes y durante el empleo;
- Que solo sea el personal de gerencia designado quienes den información al público o los medios; y
- Exigir que **Hillcrest** cumpla con las leyes de licencias y certificaciones que aplican a su actividad comercial.

Información privilegiada

En el desempeño de sus deberes es posible que usted tenga acceso a, o reciba, o le sea confiada información privilegiada y/o confidencial que es propiedad de **Hillcrest** y que no está actualmente disponible al público. Este tipo de información jamás debe ser compartida con nadie fuera de la organización sin autorización de un miembro del equipo directivo.

Ejemplos de información privilegiada que no debe ser compartida incluyen:

- Información de los residentes y Asociados;
- Detalles sobre los programas, procedimientos y protocolos clínicos;
- Políticas, procedimientos y planillas;
- Material de capacitación;

- Cambios o tarifas actuales o futuras u otros términos y condiciones competitivas;
- Actuales o posibles negociaciones u ofertas con pagadores u otros clientes;
- Información sobre compensaciones y beneficios para el personal;
- Acciones o cualquier otro tipo de información financiera; y
- Información de mercadeo, planes de mercadeo o planes estratégicos.

Obsequios

No puede recibir propinas o gratificaciones de parte de residentes y no puede recibir obsequios individuales por parte de residentes. No puede entregar obsequios a los residentes.

Los Asociados pueden aceptar obsequios por parte de los “fondos de obsequios” establecidos en el fondo de residentes siempre y cuando los obsequios que se le entreguen a los empleados sean de igual valor y que las contribuciones que los residentes hacen al “fondo de obsequios” sean realizadas de forma voluntaria y anónima para que los empleados que se benefician del fondo no tengan forma de determinar si un residente contribuyó o no al fondo.

No puede tomar dinero prestado ni prestarles dinero a los residentes; ni puede instar a los residentes a comprar o vender ningún objeto. Ningún Asociado puede aceptar ningún regalo de parte de un residente bajo un testamento o fideicomiso a excepción de aquellos casos donde tienen una relación sanguínea o por matrimonio.

Los Asociados no pueden ser albaceas, fideicomisarios, administradores o tutores, o prestar servicios financieros bajo un poder de representación a los residentes, exceptuando aquellos casos donde ellos tienen una relación sanguínea o por matrimonio a menos que la ley estatal disponga lo contrario.

Atenciones comerciales

Hillcrest prohíbe a cualquier Asociado ofrecer, dar, solicitar o aceptar cortesías comerciales o profesionales, incluyendo entretenimientos u obsequios que puedan ser interpretados como intentos de influenciar la toma de una decisión. Bajo ninguna circunstancia un Asociado solicitará o aceptará cortesías comerciales, entretenimiento u obsequios que incumpla con las políticas de Obsequios Comerciales y Entretenimiento.

Conflicto de intereses

Un conflicto de intereses existe en cualquier momento que su lealtad a la organización esté, o parezca estar, comprometida por un interés personal. Existen muchos tipos de conflicto de intereses y estas directrices no las pueden anticipar todas, sin embargo, brinda algunos ejemplos:

- Participación económica con proveedores u otros que puedan causar que usted ponga sus intereses financieros frente a los intereses de **Hillcrest**;
- La participación de un Asociado/Oficial en asuntos públicos, corporativos o puesto de dirección comunitario, o un cargo público;
- Un familiar directo que trabaje para un proveedor o contratista que tenga relación comercial con **Hillcrest** y que esté en una posición que pueda influenciar las decisiones que afecten el trabajo con la organización;
- Participar en transacciones que pongan sus intereses personales por encima de **Hillcrest** o cause una pérdida o vergüenza a la organización;
- Tomar un trabajo fuera de **Hillcrest** que solape con sus horas laborales normales o interfiera con el desempeño de su trabajo; o
- Trabajar para **Hillcrest** y con otro proveedor que preste bienes o servicios al mismo tiempo.

Todo Asociado debe buscar la guía y aprobación de nuestro CEO o el Oficial de Cumplimiento antes de llevar a cabo cualquier actividad comercial o personal que pueda constituir un conflicto de intereses.

Uso de la propiedad

Debemos proteger los bienes de la organización y garantizar su uso autorizado y eficiente. Robos, descuidos y desperdicios tienen un impacto directo en la viabilidad de la organización. Todos los bienes deben ser usados para fines comerciales legítimos únicamente.

Todos deben asegurar que ellos:

- Utilizar la propiedad para la actividad comercial de **Hillcrest** únicamente, y no para uso personal;
- Tener buen juicio y cuidado al utilizar los suministros, equipos, vehículos y cualquier otra propiedad; y
- Respetar las leyes de derechos de autor y propiedad intelectual; o
- Si no es capaz de valorar las leyes de derecho de autor y propiedad intelectual, nunca copie material y/o descargue software.

Computadoras / Internet

Se espera que los Asociados usen las computadoras, correo electrónico e internet/intranet de forma apropiada en cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos. No tiene permitido usar el Internet para actividades impropias o ilícitas o descargar juegos o música sin autorización previa.

Se puede rastrear el uso de Internet y se puede supervisar cómo emplea su tiempo en Internet. No debe esperar privacidad al usar nuestras computadoras, correo electrónico o los sistemas de internet/intranet. **Hillcrest** tiene el derecho a sancionar o disciplinar empleados que violen el Código de Conducta en un entorno digital, cibernético u cualquier otro que no sea cara a cara. Usted debe estar familiarizado con nuestra política de Redes Sociales y cumplirlas.

Relaciones con los proveedores

Nos responsabilizamos por ser buenos clientes y nuestro trato ético y honesto con los proveedores. Estamos comprometidos con una justa compensación entre los posibles proveedores y contratistas para nuestro negocio. Los acuerdos entre **Hillcrest** y sus proveedores siempre serán aprobados por la gerencia. Ciertos acuerdos comerciales deben estar detallados por escrito y aprobado por la gerencia. Los acuerdos con los contratistas y proveedores que reciben información de un residente, a excepción de los proveedores de cuidados, necesitan firmar un Acuerdo Comercial de Asociado (BBA, Business Associate Agreement) con la organización tal y como lo dispone el HIPAA. Los contratistas y proveedores que presten servicios de cuidados a los residentes, reembolsos, u otros servicios a los residentes beneficiarios de programas federales y/o estatales están sujetos al Código de Conducta y deben:

- Mantener estándares definidos para los productos y servicios que nos brindan a nosotros y a nuestros residentes;
- Cumplir con todas las políticas y procedimientos al igual que con las leyes y regulaciones que apliquen a su comercio u profesión;
- Mantener las licencias y certificaciones necesarias y suministrar evidencia de detección de sanciones, la compensación actual de los trabajadores, y el seguro de responsabilidad aplicable; y
- Exigir que todos sus empleados cumplan con el Código de Conducta, el Programa de Cumplimiento y Ética y la capacitación relacionada según proceda.

Mercadeo y publicidad

Realizamos actividades de mercadeo y publicidad para educar al público, aumentar la conciencia de nuestros servicios y reclutar nuevos Asociados. Estos materiales y anuncios, bien sea verbales, impresos o electrónicos, presentarán solo información veraz, informativa y no engañosa.

Excelencia regulatoria

Porque estamos en el negocio de la atención médica, debemos seguir muchas leyes, federales, estatales y locales que rigen nuestro negocio. Mantenerse actualizado con las reglas y regulaciones más actualizadas es un gran e importante trabajo. Todos somos responsables de aprender y mantenerse al día con las leyes, reglas y regulaciones federales, estatales y locales, así como las políticas y procedimientos que apliquen a nuestras responsabilidades laborales.

Prácticas de facturación y comerciales

Estamos comprometidos en operar con honestidad e integridad. Por lo tanto, todos los Asociados deben asegurar que todas las declaraciones, presentaciones y cualquier otra comunicación con los residentes, posibles residentes, el gobierno, distribuidores y cualquier otro tercero, sea confiables, precisas y completas.

Estamos comprometidos con prácticas de facturación ética y honesta, y esperamos que esté atento en mantener esos estándares en todo momento. No toleraremos ninguna codificación o facturación falsa o imprecisa. Cualquier Asociado que conscientemente presente una falsa reclamación, o brinde una información que pueda contribuir a presentar una falsa reclamación como por ejemplo la falsificación de documentos médicos, a cualquier pagador, - público o privado - está sujeto al cese de la relación laboral. Además, se pueden llevar a cabo acciones legales o penales.

Las prácticas prohibidas incluyen (pero no se limitan) a lo siguiente:

- Facturación por servicios o artículos que no fueron suministrados o gastos no incurridos;
- Doble facturación - facturar servicios o artículos más de una vez;
- Facturar artículos o servicios que no fueron médicamente necesarios;
- Asignar un código inexacto o estatus residencial para incrementar un reembolso;
- Suministrar información falsa o engañosa sobre la condición o elegibilidad de un residente;
- No identificar y devolver saldos acreedores;
- Entregar facturas sin documentación justificativa;
- Solicitar, ofrecer, recibir, o pagar comisiones, sobornos, coimas, rebajas o cualquier otra remuneración a cambio de referencias; y/o

- Ingresos extemporáneos a los registros médicos.

Si observa o sospecha que se están presentando falsas reclamaciones o tiene el conocimiento de una práctica prohibida, usted debe informar inmediatamente la situación a su supervisor, el Oficial de Cumplimiento, el Responsable de Cumplimiento o llamar a la línea directa de Cumplimiento. El no informar una práctica prohibida conocida lo someterá a una acción disciplinaria que puede incluir hasta el cese de la relación laboral.

Referencias y comisiones

Los Asociados y las entidades relacionadas con frecuencia tienen una asociación cercana con los proveedores de atención médica y otras fuentes de referencias. Para demostrar una práctica comercial ética, debemos asegurarnos que todas las relaciones con estos profesionales sean abiertas, honestas y legales.

Las referencias de los residentes se aceptan únicamente sobre la base de necesidades clínicas y nuestra habilidad de brindar servicios. **Hillcrest** nunca solicita, acepta ofertas o entrega nada de valor a cambio de referencias de los residentes o a cambio de comprar u ordenar ningún bien o servicio pagado por un programa federal de salud. Cualquier cosa de valor incluye cualquier objeto o servicio de valor que incluya dinero, bienes, suministros, obsequios, gratuidades, descuentos inapropiados o sobornos.

Es en contra de nuestras políticas y procedimientos aceptar comisiones además es ilegal. Una comisión es cualquier cosa de valor que se recibe a cambio de una decisión comercial como una referencia de un residente. Para asegurar la adherencia a los estándares éticos en nuestras relaciones comerciales, usted debe:

- Verificar todos los arreglos con los médicos y otros proveedores de atención médica o cualquier otro proveedor en un documento escrito, y
- Cumplir con todas las regulaciones federales y estatales cuando preparan una referencia a un negocio perteneciente a un médico u otro proveedor de atención médica.

Usted no puede solicitar, aceptar, ofrecer o dar cualquier artículo o servicio que pretenda influenciar - o incluso parezca influenciar - la referencia, solicitud o disposición de un servicio de atención médica pagado por cualquier pagador privado o comercial de atención médica o programa federal o estatal de atención médica, incluyendo Medicare y Medicaid u otros proveedores

Incentivos a posibles residentes

Usted no puede entregar nada de valor incluyendo, bienes, servicios, o dinero a posibles residentes o cualquier beneficiario de un programa de atención médica federal o estatal que usted sepa o debería saber que posiblemente influenciaría a la selección de esa persona de un proveedor de servicios de atención médica.

A los fines de esta política, cualquier cosa de valor incluye, pero no se limita a cualquier exención del pago, obsequio o servicio gratuito que exceda un valor de \$10 por artículo o \$50 anual en total. Si tiene alguna pregunta sobre si algún obsequio o servicio particular sería considerado "de valor", pregúntele a su supervisor o al Oficial de Cumplimiento.

Leyes de derecho de autor

La mayoría de los materiales electrónicos e impresos están protegidos por las leyes de derecho de autor. Se espera que los Asociados respeten estas leyes y no reproduzcan material electrónico o impreso sin obtener permiso tal y como lo exige el escritor o el editor. En caso de duda, pregunte a su supervisor.

Prácticas económicas y controles

Asegurar que la información económica y operacional es actual y precisa, es un importante medio para proteger los bienes. Cada uno de nosotros debe asegurarse de que toda la información suministrada a los contables, contadores, personal de reembolso, auditores internos y externos, y el personal de cumplimiento sea precisa y completa. Esto incluye la precisión de la documentación clínica que respalda nuestro reembolso. También debemos cumplir con las regulaciones federales y estatales cuando mantenemos un registro clínico, registros contables y estados financieros, así como cooperar completamente con las auditorías internas y externas.

Trato justo

Todos los Asociados deben tener un trato justo con los residentes, distribuidores, competidores y entre ustedes. Ningún Asociado, gerente o director debe tomar injustamente ventaja de las personas a través de la manipulación, ocultamiento, abuso de información privilegiada, tergiversación de hechos materiales o cualquier otra práctica de trato injusto.

Creación, uso y mantenimiento de documentos

Todo Asociado es responsable por la integridad y precisión de los documentos, registros y correos electrónicos, incluyendo, sin limitar a, los registros médicos de los residentes, registros de facturación y registros financieros. Ninguna información en ningún registro o documento puede ser falsificada o alterada.

No debe divulgar, interna o externamente, bien sea directa o indirectamente, información confidencial a menos que sea sobre la base de la **necesidad de conocimiento** en el desempeño de sus deberes. La divulgación de información confidencial externa debe seguir las políticas de la organización.

Al cese de la relación laboral, usted debe regresar lo más pronto posible, toda la información, médica y/o comercial a la organización. Ejemplos de información comercial confidencial incluyen, la posibilidad o la amenaza de un litigio, estrategia en el litigio, compras o ventas de bienes sustanciales, planes comerciales, estrategias de mercadeo, planes organizacionales, manejo económico, material de capacitación, tablas de tarifas, mediciones de desempeño del departamento, y políticas administrativas.

Divulgación voluntaria

Es nuestra política informar voluntariamente en caso de conocer de un sobre pago o cualquier conducta impropia/irregular, incluyendo conducta fraudulenta, que afecta cualquier programa de atención médica federal o estatal. El informe será completado dentro del lapso de tiempo identificado bajo la Ley de Protección de Pacientes y Cuidados Asequibles.

Investigaciones gubernamentales

Hillcrest está comprometido en cooperar con la solicitud de cualquier indagación, auditorías o investigación. Se le anima a cooperar con tales solicitudes, consiente del hecho que usted tiene los siguientes derechos:

- Usted tiene derecho a hablar o rechazar hablar;
- Usted tiene derecho a hablar con un abogado antes de decidir si desea ser entrevistado; y
- Usted puede insistir que un abogado esté presente si acuerda ser entrevistado.

En cumplimiento con nuestra política usted no debe:

- Mentir o hacer declaraciones falsas o engañosas a cualquier investigador gubernamental o inspector.
- Destruir o alterar cualquier registro o documento;
- Intentar persuadir a otro Asociado o cualquier persona a dar información falsa o engañosa a un investigador gubernamental o inspector; o
- No cooperar con una investigación gubernamental.

Si recibe una citación o una solicitud escrita u oral para información de parte del gobierno o una corte, contacte a su supervisor, el Oficial de Cumplimiento y al Responsable de Cumplimiento antes de responder.

Acción disciplinaria

La acción disciplinaria será tomada en contra de cualquier persona que no actúe en concordancia con este Código de Conducta, el Programa de Cumplimiento y Ética, políticas y procedimientos complementarios, y las leyes federales y estatales aplicables. La acción disciplinaria se aplica a las personas que violen el Programa de Cumplimiento y Ética y en contra de aquellos que no detecten las violaciones o no responsan apropiadamente a la violación, sin importar su rol dentro de la organización. Al iniciar una acción disciplinaria en contra de un Asociado, nosotros utilizaremos procesos disciplinarios regulares que pueden conducir al cese de la relación comercial y convenios. El Responsable de Cumplimiento puede iniciar y sugerir una acción correctiva o disciplinaria en contra de algún Asociado a través del Oficial de Cumplimiento, el Presidente y el CEO, también puede supervisar la implementación de los procesos disciplinarios pertinentes. Hillcrest disciplinará a cualquier persona que se involucre en una conducta de retaliación prohibida.

Preguntas de cumplimiento

Las leyes aplicables a nuestras operaciones son numerosas y complicadas. Cuando usted no está seguro si una actividad particular o práctica viola la ley o el Programa de Cumplimiento y Ética, usted no debe adivinar la respuesta correcta. En su lugar, usted debe buscar inmediatamente la guía del supervisor de su departamento o el Oficial de Cumplimiento. Usted no será penalizado por hacer preguntas relacionadas al cumplimiento. De hecho, estamos decididos en crear una cultura en la cual usted se sienta cómodo haciendo preguntas para asegurar que entiende los deberes que se le imponen a usted bajo este Código de Conducta, Programa de Cumplimiento y Ética y otras leyes federales y estatales aplicables.

Conclusión

El Programa de Cumplimiento y Ética es de vital importancia para el continuo éxito de Hillcrest. Usted es esencial para asegurar la integridad de Hillcrest. El Código de Conducta y el Programa de Cumplimiento y Ética establecen estándares para el manejo legal, profesional y ético de nuestro negocio. Algunos puntos claves que debemos recordar son:

- Hillcrest y todos nuestros Asociados están comprometidos con la integridad personal y organizacional, en actuar de buena fe, y ser responsables por nuestras acciones.

- El Código de Conducta y el Programa de Cumplimiento y Ética nos preparan para enfrentar con la creciente complejidad de los requisitos éticos, profesionales y legales de prestar atención médica en un entorno CCRC.
- El Programa de Cumplimiento y Ética es una iniciativa continúa diseñada para promover un entorno laboral solidario, brindar estándares para la conducta clínica y comercial y ofrecer oportunidades de educación y capacitación para los Asociados.

El éxito del Programa de Cumplimiento y Ética de Hillcrest depende de nuestro compromiso para actuar con integridad, tanto de forma personal así como organizacionalmente. Como Asociado su deber es asegurar que la organización está haciendo todo lo necesario para cumplir con las leyes aplicables. Se espera que usted satisfaga este deber desempeñando sus responsabilidades en concordancia con nuestros estándares profesionales, las regulaciones que guían nuestras prácticas comerciales y nuestras políticas y procedimientos.

Su Oficial de Cumplimiento

Andrea Lopez-Lutz, MSG, RCFE, CHC
(909) 392-4313

Su Responsable de Cumplimiento

Karla Dreisbach, CHC, CHPC
215-646-0720

Programa de cumplimiento de los Servicios de Amigos de la Tercera Edad

Servicios de Amigos de la Tercera Edad (FSA, Friends Services for the Aging), junto con las organizaciones de la Hermandad, Menonita y Cuáqueros involucrados en brindar servicios a las personas de la tercera edad, han establecido un Programa de Cumplimiento y Ética colaborativo, conocido como el Programa de Cumplimiento de los Servicios de Amigos de la Tercera Edad.

FSA

670 Sentry Parkway
Suite 120
Blue Bell, PA, 19422-2325
215-646-0720

Orig. Enero 2009
Rev. Agosto 2017
Agosto 2018
Mayo 2021



COMMITMENT TO HONEST AND ETHICAL BEHAVIOR

Hillcrest requires the highest standards of conduct from each associate in order to maintain its outstanding reputation, to strengthen the confidence of residents, associates, and family members, and to preserve the respect of its business partners.

In accordance with our core value of integrity, the Commitment to Honest and Ethical Behavior document outlines the standards and expectations that you will be required to uphold throughout your employment at Hillcrest. These standards include (but are not limited to) the following:

- Be honest and truthful.
- Abide by Hillcrest policies and procedures.
- Obey the law at all times.
- Treat others with respect.
- Seek to avoid all conflicts of interest.
- Refuse to accept unauthorized gifts, favors, opportunities, things of value, or personal benefits as a result of one's position at Hillcrest from residents, resident family members, vendors, etc.
- Report any and all allegations of resident abuse or neglect immediately to Hillcrest and appropriate government entities.
- Report observed compliance violations to my direct supervisor, the chain of command, Human Resources personnel, Corporate Compliance Official, Information Technology Security Officer, Privacy Officer, or the Corporate Compliance Hotline at (800) 211-2713.

By signing below, I certify that I understand the expectations as listed above and commit to abide by all of them throughout my employment at Hillcrest.

Signature:	Date:
Printed Name:	Department:

WHEN COMPLETE, PLEASE TURN IN TO COMPLIANCE DEPARTMENT



[Logo: HILLCREST – UNA COMUNIDAD EXTRAORDINARIA DE RETIRO]

COMPROMISO DE COMPORTAMIENTO HONESTO Y ÉTICO

Hillcrest exige a cada empleado los estándares de conducta más altos para mantener su excelente reputación, reforzar la confianza de los residentes, empleados y familiares, y preservar el respeto de sus socios comerciales.

En conformidad con nuestro valor principal sobre la integridad, el documento de Compromiso de Comportamiento Honesto y Ético describe las normas y expectativas que deberá mantener a lo largo de su empleo en Hillcrest. Estas normas incluyen (pero no se limitan a) lo siguiente:

- Ser honesto y sincero.
- Cumplir con las políticas y procedimientos de Hillcrest.
- Respetar la ley en todo momento.
- Tratar a las personas con respeto.
- Procurar evitar cualquier conflicto de intereses.
- Rechazar regalos no autorizados, favores, oportunidades, objetos de valor o beneficios personales como resultado de su posición en Hillcrest por parte de residentes, familiares de residentes, vendedores, etc.
- Informar inmediatamente a Hillcrest y a las entidades gubernamentales apropiadas de todas y cada una de las acusaciones de abuso o negligencia hacia los residentes.
- Reportar cualquier infracción de cumplimiento a mi supervisor directo, cadena de mando, personal de Recursos Humanos, Oficial de Cumplimiento Corporativo, Oficial de Seguridad Informática, Oficial de Privacidad, o a la línea directa de cumplimiento corporativo al (800) 211-2713.

Al firmar a continuación, certifico que comprendo las exigencias enumeradas anteriormente y me comprometo a acatarlas en su totalidad durante mi empleo en Hillcrest.

Firma:	Fecha:
Nombre en letra molde:	Departamento:

CUANDO TERMINE, POR FAVOR, ENTREGUE ESTE DOCUMENTO AL DEPARTAMENTO DE CUMPLIMIENTO.